des idées d'avance SNCF

Train Labo

Note de synthèse – 11 août 2009

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Sommaire

1 – Méthodologie 4
1.1 Fiche Technique 5
1.2 Structure des échantillons 7

2 – Plateforme du train 11

3 – Toilettes 17

4 – Salle voyageurs 22

5 – Perception globale 27

Train Labo

Note de synthèse

i

SNCF

Auteurs TNS Sofres
Fabienne Cadenat
Fabienne Giraud
Camille Maurouard

11 août 2009

49OG02 | © TNS

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

Ce rapport a été rédigé dans le respect des procédures Qualité de TNS Sofres

Il a été validé par
Jean-François LEFOL
Directeur du département Transport – Grandes Enquêtes
Le : 11 août 2009

i

Train Labo

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

1 - Méthodologie

i

Train Labo

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

1 – Méthodologie

1.1 Fiche technique

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Fiche Technique

❑ **Etude Train Labo** réalisée par TNS Sofres pour la SNCF : test de la maquette Train Labo exposée Gare de l'Est

❑ **Terrain : 12 mai au 12 juin 2009**

❑ **Recueil**

- **En face-à-face** sur le lieu d'exposition
- **Pré-recrutement polymorphe :**
  - ✓ Sollicitation d'associations et de CAT
  - ✓ Affiches et flyers
  - ✓ Numéro Vert
  - ✓ Adresse mail dédiée
  - ✓ Panel Handiscope TNS Sofres
  - ✓ Clients Accès +
  - ✓ Participants à l'étude Gare Labo de 2006
  - ✓ …

❑ **3 cibles**

- **601 personnes handicapées**
- **175 personnes valides**
- **144 agents SNCF**

❑ **Questionnaire**

- **Durée moyenne :**
  - ✓ Personnes handicapées : 1h30, voire 2h
  - ✓ Personnes valides : 1h
- **Contenu**

Train

- ✓ A - Plateforme du train
- ✓ B – Toilettes du train
- ✓ C – Salle Voyageur du train
- ✓ D – Perception globale des aménagements

Modules complémentaires

- ✓ E – Système d'information
- ✓ F – Signalétique
- ✓ G - Confort
- ✓ H – Pictogrammes
- ✓ I – Pentes et marches
- ✓ J – Portes et serrures des toilettes

Renseignements signalétiques

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

1 – Méthodologie

1.2 Structure des échantillons

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Echantillon Personnes Handicapées *(1/2)*

	Effectifs	%
Total	**601**	**100%**
Personnes en fauteuil	**153**	**25%**
Électrique	*66*	*11%*
Manuel	*87*	*14%*
Personnes à mobilité réduite	**134**	**22%**
Personnes à mobilité réduite	*124*	*21%*
Personnes de petite taille	*11*	*2%*
Personnes aveugles	**141**	**24%**
avec chien	*46*	*8%*
sans chien	*95*	*16%*
Personnes malvoyantes	**110**	**18%**
Personnes souffrant d'un handicap auditif	**65**	**11%**
Sourds	*31*	*5%*
Malentendants	*34*	*6%*
Personnes souffrants d'un handicap mental	**50**	**8%**
Personnes souffrant de plusieurs handicaps	***50***	***8%***
Personnes souffrant d'un seul handicap	***551***	***92%***

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Echantillon Personnes Handicapées *(2/2)*

❑ Au global :

- Echantillon équilibré en termes de sexe
- **Prédominance des 50 ans et plus** (près d'1/2)
- Un peu moins de la **moitié sont actifs**
- **Forte proportion d'utilisateurs de train**
  - Près des ¾ l'utilisent plusieurs fois par an, dont 4/10 plusieurs fois par mois
- **La plupart possèdent une carte d'invalidité et 2/3 font partie d'une association**

❑ Spécificités

- **Personnes en fauteuil roulant** : plus de « jeunes inactifs » et moins d'utilisateurs
- **Personnes à mobilité réduite** : moitié font partie d'une association
- **Personnes aveugles et malvoyantes** : un peu plus de seniors + utilisateurs fréquents pour la plupart
- **Personnes ayant un handicap auditif** : population plus jeune (*1/3 ont moins de 35 ans),* moins souvent détentrice d'une carte d'invalidité *(2/3 seulement)*
- **Personnes ayant un handicap mental** : plus d'hommes, plus de jeunes, plus d'actifs, mais moins d'utilisateurs, de membres d'association et de cartes d'invalidité

	TOTAL	Personnes en fauteuil roulant	Personnes à Mobilité réduite	Personnes aveugles	Personnes malvoyantes	Personnes ayant un handicap auditif	Personnes ayant un handicap mental
Effectifs totaux	601	153	134	141	110	65*	50*
Sexe							
Homme	53%	52%	51%	52%	50%	54%	70%
Femme	46%	47%	48%	46%	48%	46%	30%
NR	1%	1%	1%	2%	2%	-	-
Age							
Moins de 35 ans	20%	26%	13%	11%	13%	31%	44%
Moins de 25 ans	*8%*	*15%*	*5%*	*2%*	*3%*	*15%*	*14%*
25 à 34 ans	*12%*	*11%*	*8%*	*9%*	*10%*	*15%*	*30%*
35 à 49 ans	33%	39%	35%	28%	32%	19%	46%
50 ans et plus	46%	34%	52%	59%	53%	50%	8%
50 à 64 ans	*34%*	*26%*	*41%*	*43%*	*38%*	*35%*	*8%*
65 ans et plus	*12%*	*8%*	*11%*	*16%*	*15%*	*15%*	-
NR	1%	1%	-	2%	2%	-	2%
Activité							
Etudiant	5%	10%	2%	2%	3%	12%	4%
En activité professionnelle	43%	30%	47%	40%	42%	43%	74%
Sans activité professionnelle	25%	44%	29%	19%	16%	16%	18%
Retraité	25%	15%	22%	36%	35%	29%	4%
NR	2%	1%	-	3%	4%	-	-
Fréquence d'utilisation du train							
Plusieurs fois par mois	39%	29%	29%	50%	54%	38%	24%
4 à 5 fois par an	33%	29%	39%	40%	27%	34%	26%
Moins souvent	22%	31%	30%	8%	15%	25%	40%
Jamais	4%	10%	1%	-	-	3%	8%
NSP/NR	2%	1%	1%	2%	4%	-	2%
Membres d'une association	**65%**	**73%**	**37%**	**80%**	**69%**	**71%**	**52%**
Possèdent un carte d'invalidité	**85%**	**95%**	**76%**	**97%**	**89%**	**66%**	**60%**

et ne peut être dim ee sans son a cord

Echantillons Personnes valides et Agents

	PERSONNES VALIDES			AGENTS
	Total	avec proche handicapé	non concerné par le handicap	
Effectifs totaux	175	90*	85*	144
Sexe				
Homme	48%	47%	48%	58%
Femme	51%	53%	49%	35%
NR	1%	-	3%	7%
Age				
Moins de 35 ans	35%	32%	39%	27%
Moins de 25 ans	*14%*	*9%*	*20%*	*6%*
25 à 34 ans	*21%*	*23%*	*19%*	*19%*
35 à 49 ans	21%	18%	25%	43%
50 ans et plus	42%	50%	32%	24%
50 à 64 ans	*25%*	*33%*	*16%*	*23%*
65 ans et plus	*17%*	*17%*	*16%*	*1%*
NR	2%	-	4%	6%
Activité				
Etudiant	11%	5%	17%	
En activité professionnelle	64%	71%	57%	
Sans activité professionnelle	4%	6%	2%	
Retraité	20%	18%	22%	
NR	1%	-	2%	
Fréquence d'utilisation du train				
Plusieurs fois par mois	53%	50%	56%	
4 à 5 fois par an	32%	31%	34%	
Moins souvent	12%	18%	7%	
Jamais	1%	-	1%	
NSP/NR	2%	1%	2%	
Membres d'une association	**28%**	**44%**	**11%**	

Unité d'appartenance	
ASCT	6%
Accueil/escale	11%
Vente	14%
SNCF Transporteur	17%
SNCF Matériel	6%
SNCF autre dir.	24%
Autres hors SNCF	5%
NR	17%

et ne peut être diffusée sans son accord

2 – Plateforme du train

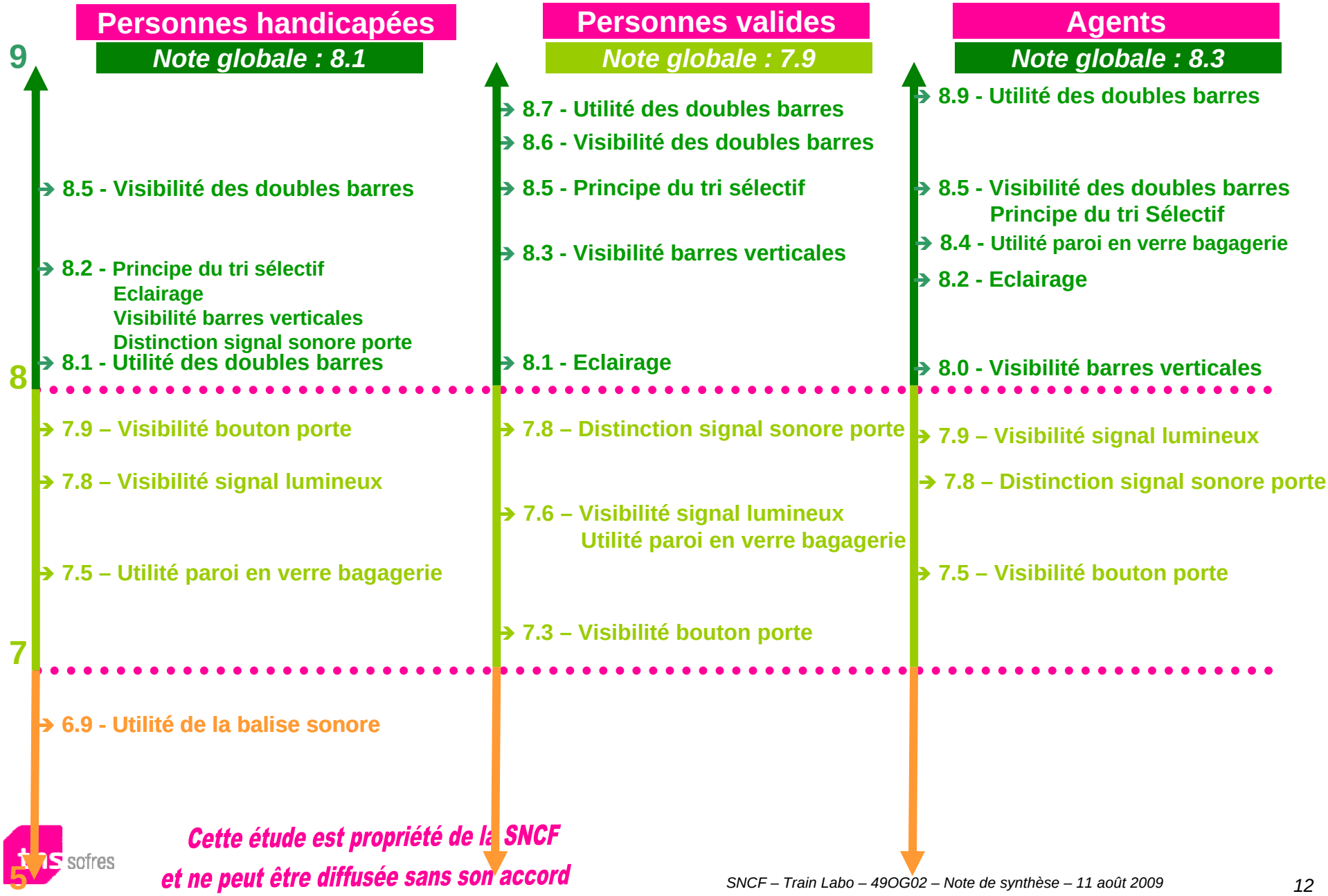
i

Train Labo

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

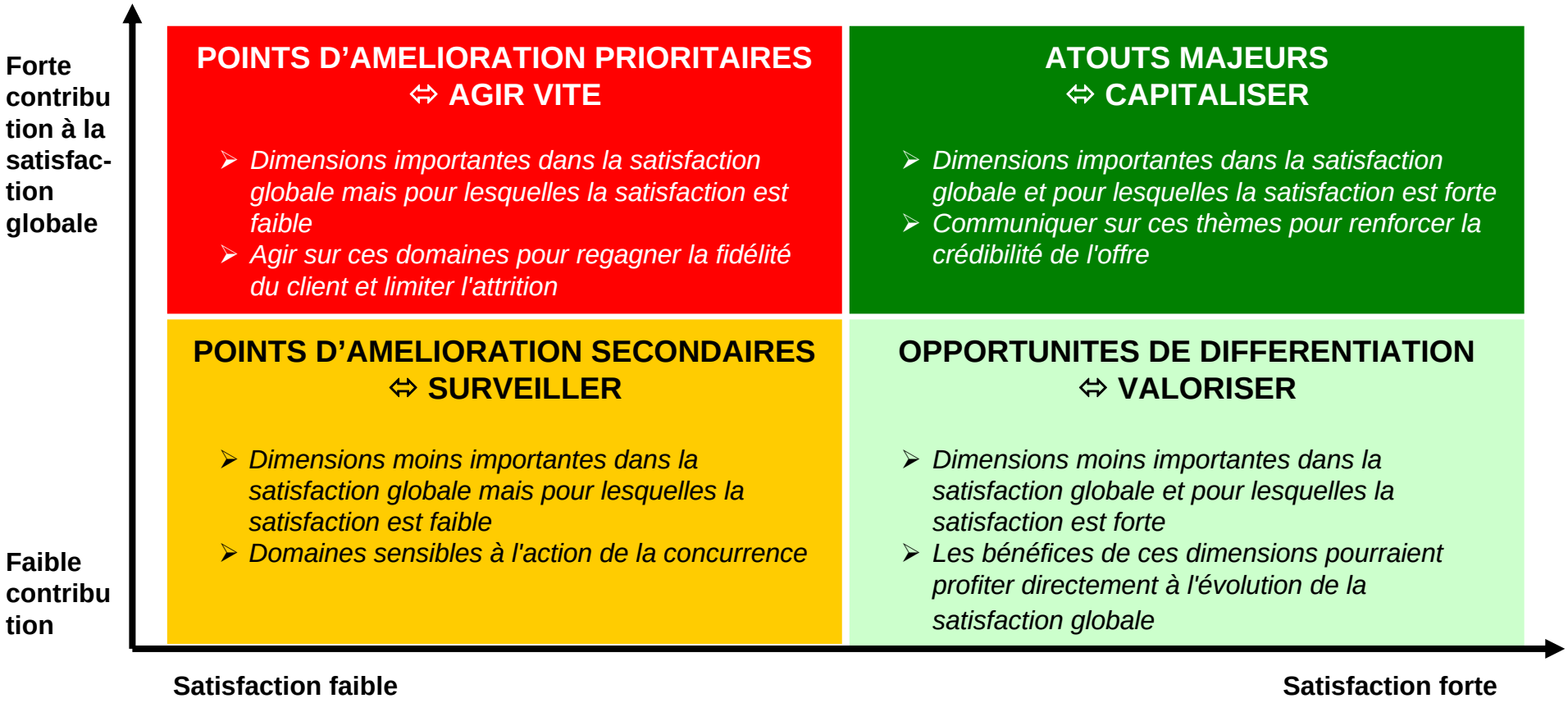
Plateforme globalement très appréciée


Personnes handicapées
Note globale : 8.1
Personnes valides
Note globale : 7.9
Agents
Note globale : 8.3
9
8
7
5
8.5 - Visibilité des doubles barres
8.2 - Principe du tri sélectif
Eclairage
Visibilité barres verticales
Distinction signal sonore porte
8.1 - Utilité des doubles barres
7.9 – Visibilité bouton porte
7.8 – Visibilité signal lumineux
7.5 – Utilité paroi en verre bagagerie
6.9 - Utilité de la balise sonore
8.7 - Utilité des doubles barres
8.6 - Visibilité des doubles barres
8.5 - Principe du tri sélectif
8.3 - Visibilité barres verticales
8.1 - Eclairage
7.8 – Distinction signal sonore porte
7.6 – Visibilité signal lumineux
Utilité paroi en verre bagagerie
7.3 – Visibilité bouton porte
8.9 - Utilité des doubles barres
8.5 - Visibilité des doubles barres
Principe du tri Sélectif
8.4 - Utilité paroi en verre bagagerie
8.2 - Eclairage
8.0 - Visibilité barres verticales
7.9 – Visibilité signal lumineux
7.8 – Distinction signal sonore porte
7.5 – Visibilité bouton porte

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Bilan de satisfaction : explication

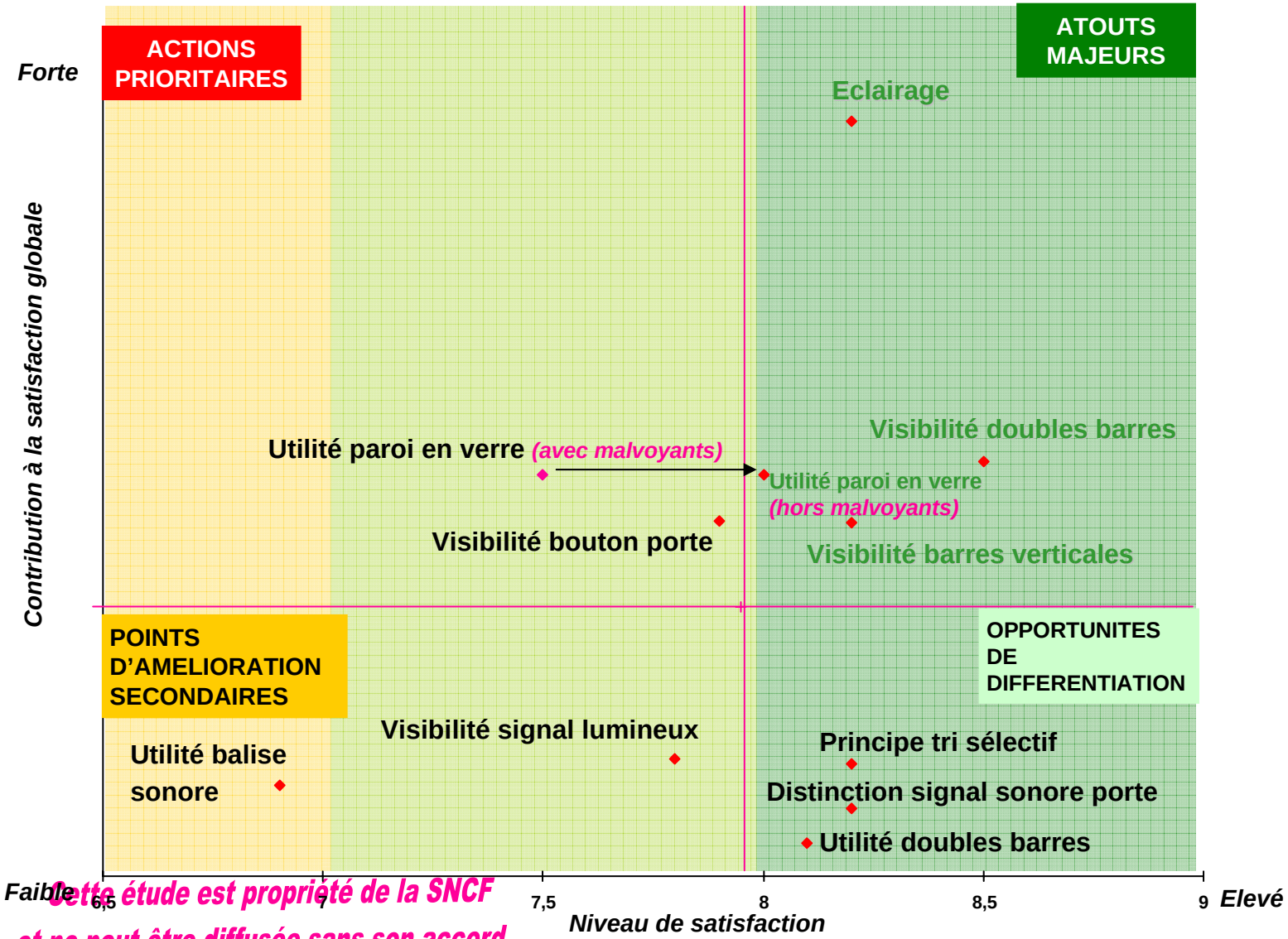
- La **carte de priorités d'action** met en **corrélation** la qualité de **satisfaction globale** et la **satisfaction détaillée**, afin d'identifier les points contribuant le plus à la satisfaction globale et les **leviers prioritaires à actionner**
- Nous présentons ci-après le bilan de satisfaction sur la plateforme du train sur la cible Personnes Handicapées


Forte contribution à la satisfac-tion globale
Faible contribution
POINTS D'AMELIORATION PRIORITAIRES
⇔ AGIR VITE
Dimensions importantes dans la satisfaction globale mais pour lesquelles la satisfaction est faible
Agir sur ces domaines pour regagner la fidélité du client et limiter l'attrition
ATOUTS MAJEURS
⇔ CAPITALISER
Dimensions importantes dans la satisfaction globale et pour lesquelles la satisfaction est forte
Communiquer sur ces thèmes pour renforcer la crédibilité de l'offre
POINTS D'AMELIORATION SECONDAIRES
⇔ SURVEILLER
Dimensions moins importantes dans la satisfaction globale mais pour lesquelles la satisfaction est faible
Domaines sensibles à l'action de la concurrence
OPPORTUNITES DE DIFFERENTIATION
⇔ VALORISER
Dimensions moins importantes dans la satisfaction globale et pour lesquelles la satisfaction est forte
Les bénéfices de ces dimensions pourraient profiter directement à l'évolution de la satisfaction globale
Satisfaction faible
Satisfaction forte

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Bilan de satisfaction Plateforme – Cible Personnes Handicapées

- **Au global, de (très) bons résultats :**
  - Notes toujours supérieures à 7.5
  - Sauf utilité de la balise sonore, mais cela contribue très peu à la satisfaction globale
- **Pas de faiblesse majeure nuisant à la qualité de la plateforme**



Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur la plateforme *(1/2)*

AU GLOBAL, PLATEFORME TRES APPRECIEE

- Notes toujours supérieures à 7.5
- Sauf utilité de la balise sonore, mais cela contribue très peu à la satisfaction globale
- Au final, **aucun déficit majeur**
- Personnes déficientes visuelles légèrement en retrait ⇔ multiplier les signalisations à leur destination

DE VÉRITABLES POINTS FORTS

- **Barres d'appui** : bien visibles et utiles
- **Eclairage**
- **Paroi en verre de la bagagerie**
- **Repérage de l'escalier,** notamment grâce aux lignes lumineuses

TRI SELECTIF : CONCEPT APPRECIE QUI NECESSITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

- **Principe approuvé**
- Mais **pas de repérage spontané** des poubelles *(dû à la nouveauté, au manque d'habitude ? Mais aussi au fait que moins important pour eux)*
- Nécessité de **bien identifier les poubelles**

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur la plateforme *(2/2)*

PORTE : DES PLUS ET DES MOINS

+ Indications ouverture/fermeture

- **Distinction sonore : évidente pour les plus concernés** (personnes déficientes visuelles), mais aussi pour l'ensemble des personnes handicapées
- **Signal lumineux bien visible**

+/- Bouton de porte

- **Emplacement fait sens**
- Mais **pas de repérage spontané** *(dû à la nouveauté, au manque d'habitude ?)*
- Et personnes **déficientes visuelles plus mitigées sur l'emplacement**, surtout personnes aveugles
- **Clivage sur l'emplacement idéal**, pas de consensus

- Balise sonore actuelle n'aide pas au repérage *(porte et surtout bouton)* et est donc jugée **inutile**

- Notons toutefois qu'il n'y a **pas de rejet sur le principe** d'une balise sonore : c'est sa conception actuelle qui est jugée inadéquate ⇔ **continuer R&D** sur ce point

ENSEIGNEMENTS MODULES COMPLEMENTAIRES

❑ Préférence pour **afficheur 4 écrans**

- Afficheurs, quel que soit le format (4 écrans ou à diodes) inadaptés aux personnes malvoyantes ⇔ pour celles-ci, compléter par un dispositif sonore

❑ Préférence pour **pente** aux marches

❑ Opter pour **barres de couleur verte** (ou contraste équivalent), car

- **nettement plus visibles** pour les personnes **malvoyantes**
- et quasiment **aucune déperdition** de visibilité par rapport aux barres éclairées pour les **autres populations**

❑ Film sonore sur pictogramme et bip d'alerte : débuts prometteurs pour ce nouveau concept, spontanément compris par près des ¾ des personnes en fauteuil ⇔ un concept qui devrait être rapidement intégré avec un peu d'accompagnement au début

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

3 – Toilettes du train

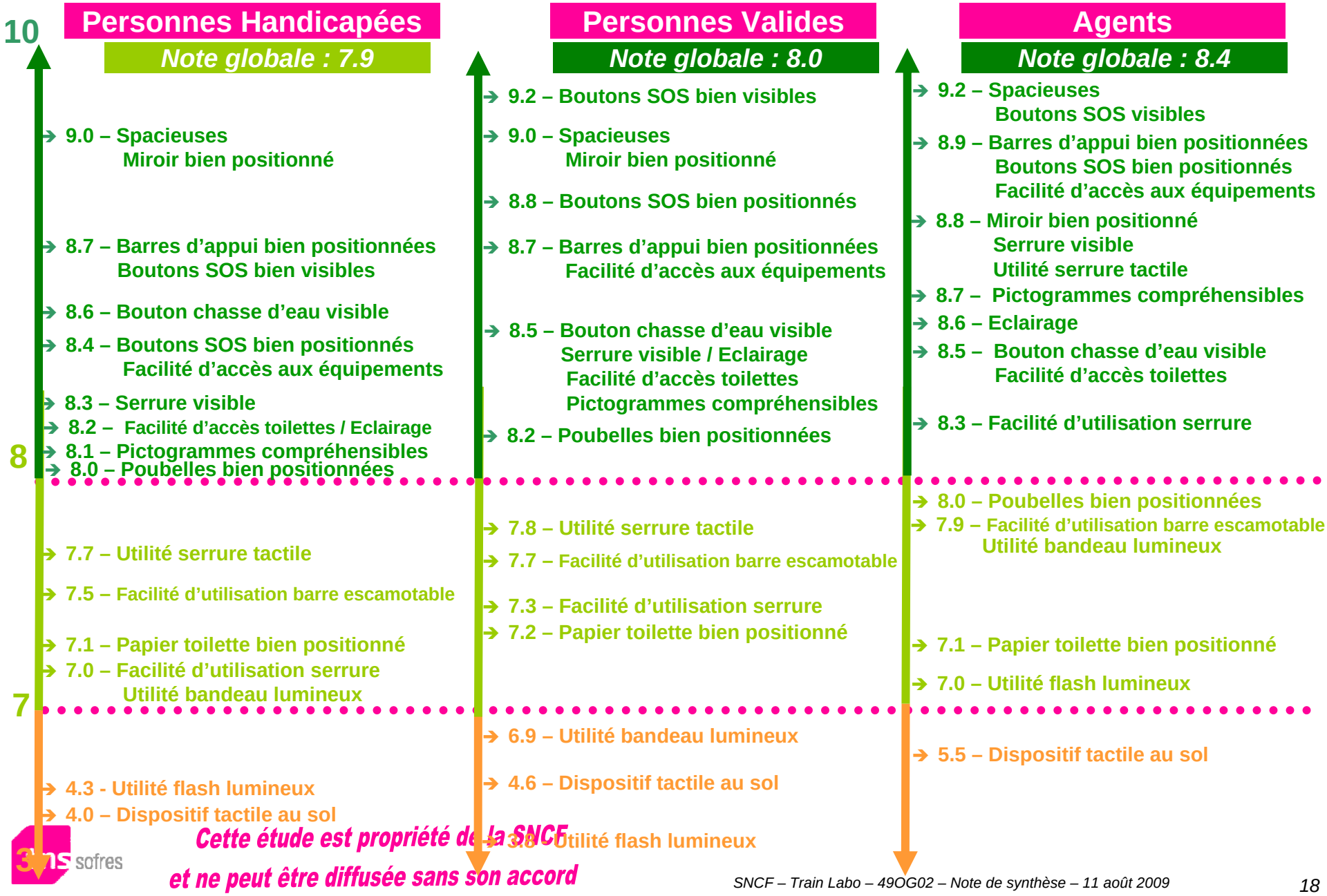
i

Train Labo

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

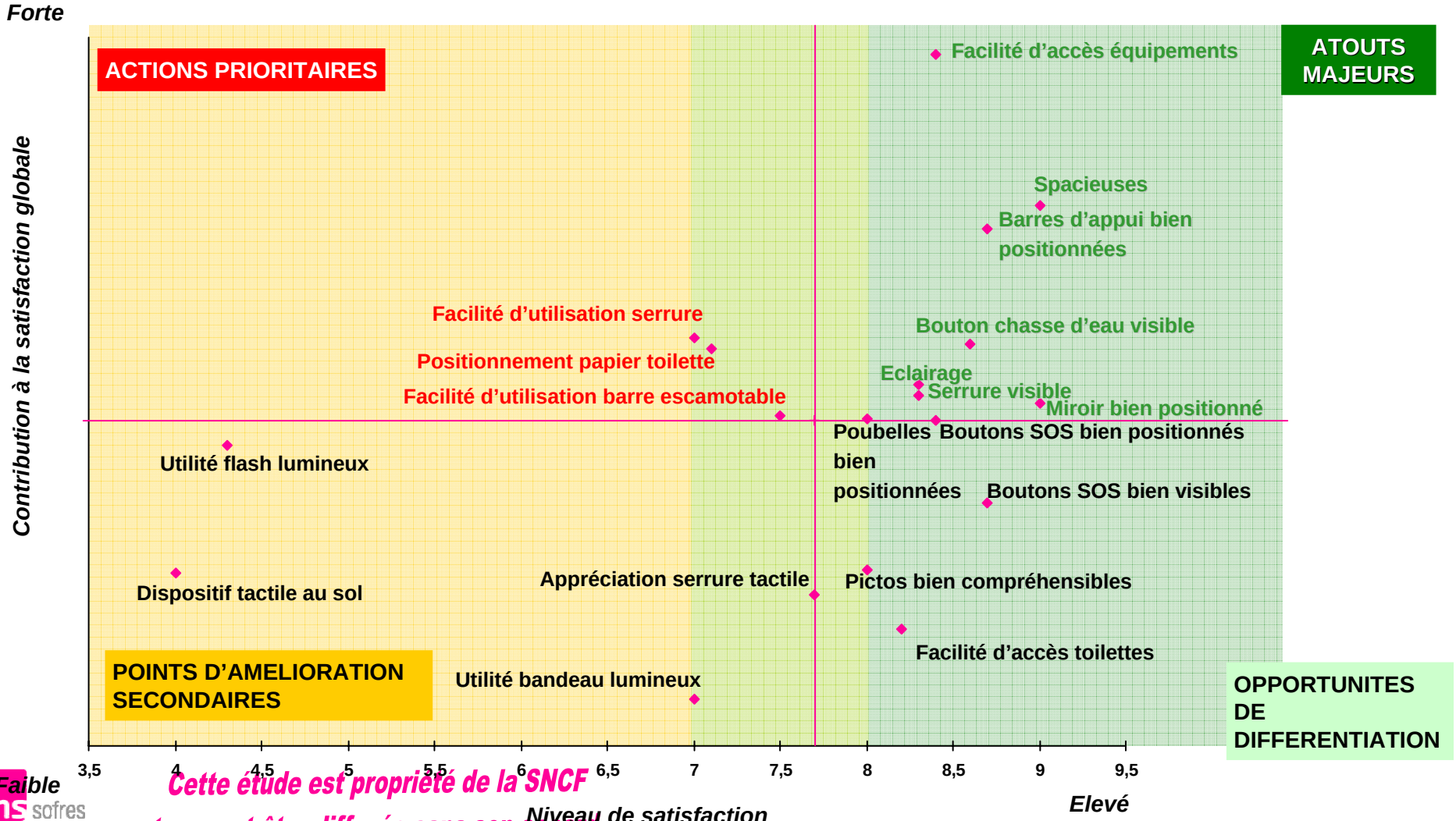
Des toilettes appréciées avec de vrais bémols sur les signalisations lumineuses et au sol


10
8
7
Personnes Handicapées
Note globale : 7.9
9.0 – Spacieuses
Miroir bien positionné
8.7 – Barres d'appui bien positionnées
Boutons SOS bien visibles
8.6 – Bouton chasse d'eau visible
8.4 – Boutons SOS bien positionnés
Facilité d'accès aux équipements
8.3 – Serrure visible
8.2 – Facilité d'accès toilettes / Eclairage
8.1 – Pictogrammes compréhensibles
8.0 – Poubelles bien positionnées
7.7 – Utilité serrure tactile
7.5 – Facilité d'utilisation barre escamotable
7.1 – Papier toilette bien positionné
7.0 – Facilité d'utilisation serrure
Utilité bandeau lumineux
4.3 - Utilité flash lumineux
4.0 – Dispositif tactile au sol
Personnes Valides
Note globale : 8.0
9.2 – Boutons SOS bien visibles
9.0 – Spacieuses
Miroir bien positionné
8.8 – Boutons SOS bien positionnés
8.7 – Barres d'appui bien positionnées
Facilité d'accès aux équipements
8.5 – Bouton chasse d'eau visible
Serrure visible / Eclairage
Facilité d'accès toilettes
Pictogrammes compréhensibles
8.2 – Poubelles bien positionnées
7.8 – Utilité serrure tactile
7.7 – Facilité d'utilisation barre escamotable
7.3 – Facilité d'utilisation serrure
7.2 – Papier toilette bien positionné
6.9 – Utilité bandeau lumineux
4.6 – Dispositif tactile au sol
3.8 – Utilité flash lumineux
Agents
Note globale : 8.4
9.2 – Spacieuses
Boutons SOS visibles
8.9 – Barres d'appui bien positionnées
Boutons SOS bien positionnés
Facilité d'accès aux équipements
8.8 – Miroir bien positionné
Serrure visible
Utilité serrure tactile
8.7 – Pictogrammes compréhensibles
8.6 – Eclairage
8.5 – Bouton chasse d'eau visible
Facilité d'accès toilettes
8.3 – Facilité d'utilisation serrure
8.0 – Poubelles bien positionnées
7.9 – Facilité d'utilisation barre escamotable
Utilité bandeau lumineux
7.1 – Papier toilette bien positionné
7.0 – Utilité flash lumineux
5.5 – Dispositif tactile au sol

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Bilan de satisfaction Toilettes – Cible Personnes Handicapées

- **3 actions prioritaires :**
  - **Serrure plus facile à utiliser**
  - **Positionnement du papier toilette**
  - **Optimiser l'utilisation de la barre escamotable**
  - Et en 4ème position, **flash lumineux** (travailler sur l'information et l'accompagnement pour une réelle utilité)
- **Beaucoup plus secondaires** sont les améliorations au niveau de
  - Dispositif tactile au sol
  - Bandeau lumineux



Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur les toilettes *(1/2)*

AU GLOBAL, TOILETTES TRES APPRECIEES

- ❑ **Note globale moyenne autour de 8**
- ❑ **Notes d'évaluation détaillée souvent très élevées**

DE NOMBREUX POINTS FORTS…

❑ Accès aux toilettes

- ✓ **Facile**

❑ Equipements très appréciés

- ✓ **Tous très bien notés et accessibles**
- ✓ **Bon éclairage** d'ensemble
- ✓ **Barre escamotable appréciée dans son principe**

❑ Serrure tactile

- ✓ **Principe jugé réellement utile**

… ET QUELQUES DEMANDES D'OPTIMISATION

- × **Mais parfois quelques problèmes pour**
  - ➢ **Personnes en fauteuil roulant** : entrée difficile due à manque d'espace et/ou obstacles au sol
  - ➢ **Personnes aveugles** : demande de signalisations adaptées à leur handicap

- × **Mais emplacement du papier toilette à améliorer**

- × **Mais manipulation actuellement difficile** *(dureté, lourdeur)* ⇔ bien spécifier les contraintes techniques au fabricant

- × **Mais nouveaux symboles à intégrer ⇔ nécessité d'accompagnement**
- × **Et serrure actuelle pas évidente, car**
  - ▪ Pas très maniable
  - ▪ Pas facile à comprendre
  - ▪ Pas bien placée

  ⇔ **pistes d'optimisation en partant de la serrure 2**

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur les toilettes *(2/2)*

QUELQUES POINTS NÉGATIFS,
MAIS QUI IMPACTENT PEU L'APPRÉCIATION GLOBALE DES TOILETTES

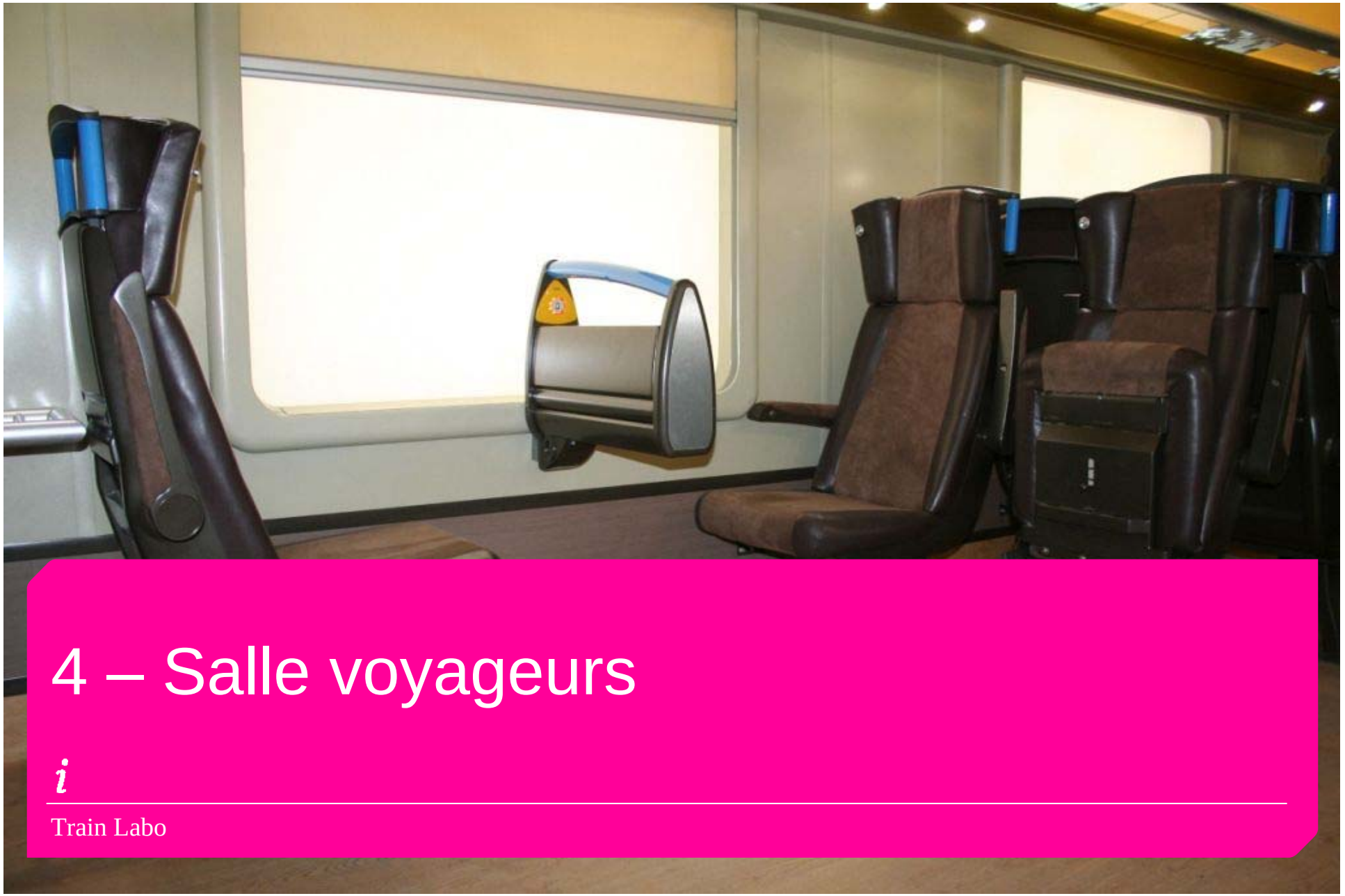
- **Dispositif tactile au sol non repéré et donc jugé inutile** ⟺ **Aucune alternative testée réellement probante**
- **Bandeau et flash lumineux peu utiles** *(voire peu apprécié en ce qui concerne le flash)* ⟺ **Flash lumineux pas compréhensible et anxiogène**

ET LES PERSONNES EN FAUTEUIL ÉLECTRIQUE DANS TOUT ÇA ?

- **Bonne appréciation des toilettes**
- **Même si logiquement, un peu en retrait par rapport aux autres types de handicap, car elles ont par définition besoin de beaucoup plus d'espace**
- **Au final, dans les contraintes techniques et d'espace d'un train, niveau de satisfaction plus qu'honorable**

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord



4 – Salle voyageurs

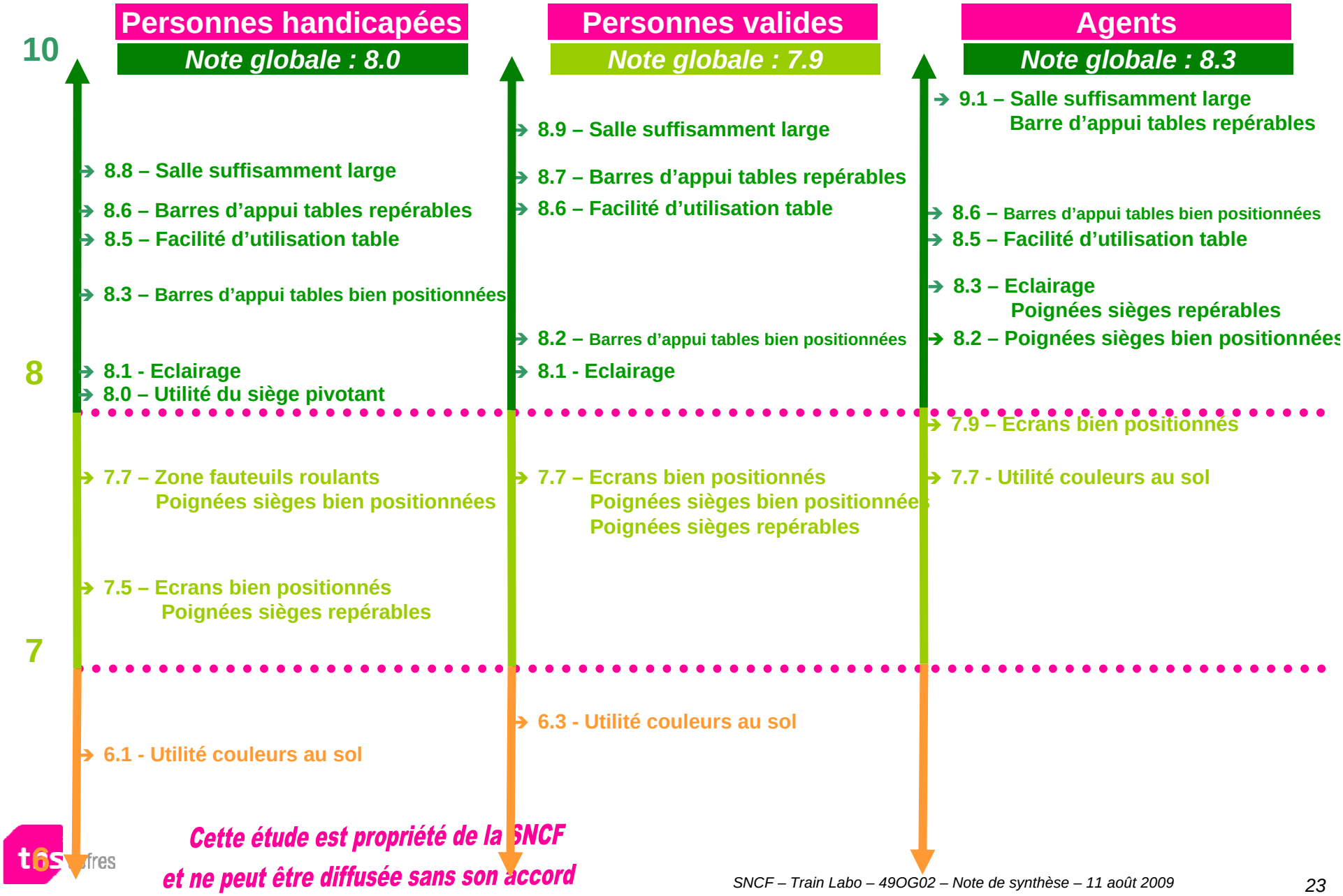
i

Train Labo

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

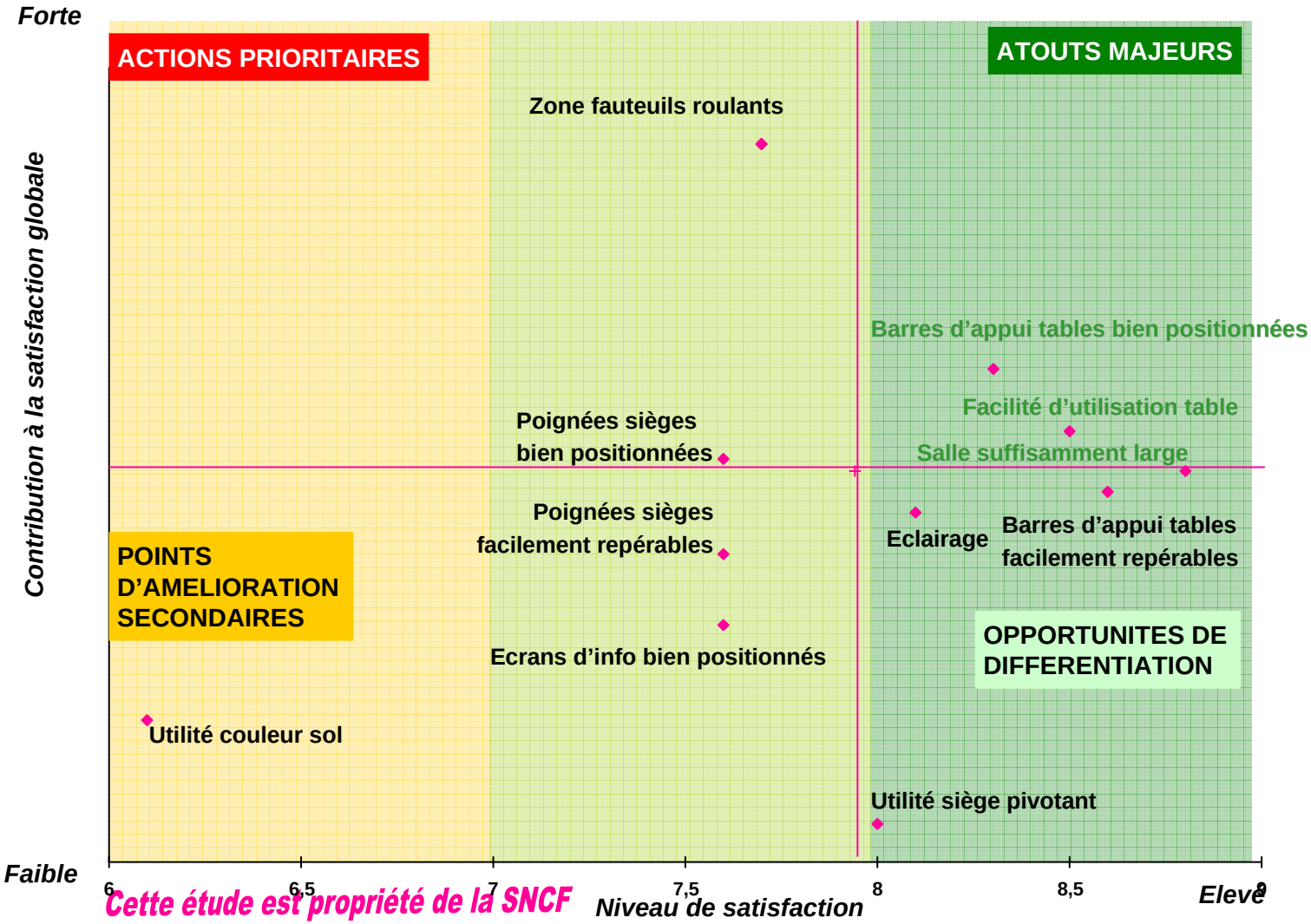
Salle voyageurs très appréciée et bien pensée


Personnes handicapées
Note globale : 8.0
Personnes valides
Note globale : 7.9
Agents
Note globale : 8.3
10
8
7
9.1 – Salle suffisamment large
Barre d'appui tables repérables
8.9 – Salle suffisamment large
8.8 – Salle suffisamment large
8.7 – Barres d'appui tables repérables
8.6 – Barres d'appui tables repérables
8.6 – Facilité d'utilisation table
8.6 – Barres d'appui tables bien positionnées
8.5 – Facilité d'utilisation table
8.5 – Facilité d'utilisation table
8.3 – Barres d'appui tables bien positionnées
8.3 – Eclairage
Poignées sièges repérables
8.2 – Barres d'appui tables bien positionnées
8.2 – Poignées sièges bien positionnées
8.1 - Eclairage
8.1 - Eclairage
8.0 – Utilité du siège pivotant
7.9 – Ecrans bien positionnés
7.7 – Zone fauteuils roulants
Poignées sièges bien positionnées
7.7 – Ecrans bien positionnés
Poignées sièges bien positionnées
Poignées sièges repérables
7.7 - Utilité couleurs au sol
7.5 – Ecrans bien positionnés
Poignées sièges repérables
6.3 - Utilité couleurs au sol
6.1 - Utilité couleurs au sol

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Bilan de satisfaction Salle Voyageurs – Cible Personnes Handicapées

- **Au global, zone très appréciée** avec
  - Note d'appréciation globale de 8
  - Notes de satisfaction détaillée toujours supérieures à 7.5, sauf utilité des couleurs au sol
- **Aucune faiblesse majeure ne nuisant à la qualité et l'appréciation de la salle voyageurs**



Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur la salle voyageurs *(1/2)*

AU GLOBAL, UNE SALLE VOYAGEURS TRES APPRECIEE

- Note d'appréciation globale de 8
- Notes de satisfaction détaillée toujours supérieures à 7.5
- **Aucune faiblesse majeure** ne nuisant à la qualité et l'appréciation de la salle voyageurs

DE VRAIS POINTS FORTS

- **Tables bien pensées**
  - **Très faciles à utiliser**, même pour les personnes en fauteuil
  - **Améliorent le confort**, car taille adaptée et ergonomiques
  - **Barres d'appui** repérables, bien placées et utiles
- **Siège pivotant très apprécié**
  - Non seulement **pratique,** mais aussi un support à la **convivialité**
- **Poignées de siège bien pensées**
- **Bonne largeur de la salle,** même pour les personnes en fauteuil roulant
- **Bon éclairage** d'ensemble
- **Bon positionnement des boutons SOS**

QUELQUES DIFFERENCES ENTRE PERSONNES EN FAUTEUIL ÉLECTRIQUE ET PERSONNES EN FAUTEUIL MANUEL

- **Les personnes en fauteuil électrique ont, par définition, plus de contraintes de mouvements que les personnes en fauteuil manuel. De fait, si les personnes en fauteuil manuel s'y retrouvent largement avec les aménagements proposés, une partie des personnes en fauteuil électrique trouvent que, malgré l'élargissement de l'espace, ils sont encore un peu à l'étroit.**
- **Récapitulatif :**

	Personnes en fauteuil électrique	Personnes en fauteuil manuel
Recul du siège : facilitateur de transfert…	… pour la moitié (besoin d'encore plus de recul)	**… pour les 3/4**
Boutons SOS : bien placés…	...pour moins des 2/3	**... pour les 3/4**
Table + : note moyenne de facilité d'utilisation (sur 10)	7	**8,3**
Zone fauteuils roulants : note moyenne d'appréciation (sur 10)	7,4	**8**
Système de sécurisation du fauteuil : intéressant …	**… pour 2/3**	… pour 1/2

tns sofres

Cette étude est propr
et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur la salle voyageurs *(2/2)*

QUELQUES NOUVEAUTÉS QU'ON A DU MAL À REMARQUER SPONTANÉMENT

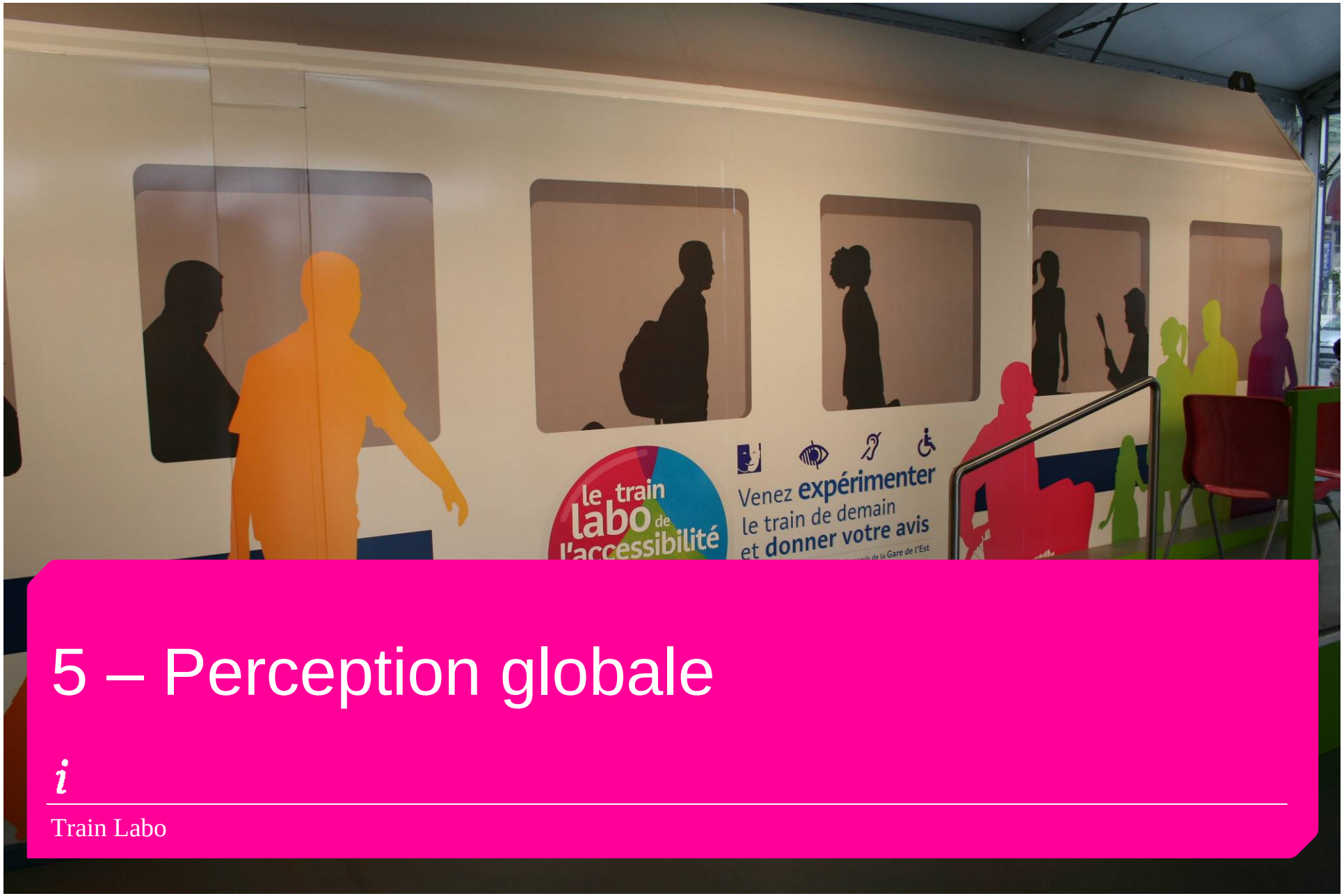
- Commande de la liseuse mal repérée spontanément
- Idem pour la prise électrique, mais une fois pointé, un emplacement qui fait sens

CONTRASTE COULEURS AU SOL JUGE SUPERFLU

- Peu repéré spontanément, il ne semble pas apporter grand-chose, sauf pour les personnes souffrant d'un handicap auditif

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord



5 – Perception globale

i

Train Labo

tns sofres

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Pour conclure sur le Train Labo

UNE VERITABLE REUSSITE !

- ❑ **Notes d'appréciation élevées** sur la plupart des équipements et sur chaque espace
- ❑ **Aucun déficit majeur** ne nuisant à la qualité et l'appréciation du Train Labo
- ❑ **Des concepts qui répondent à un maximum de besoins quel que soit le type de handicap** et qui non seulement ne gênent pas les personnes valides, mais qui, au contraire, les séduisent

POUR AUTANT, QUELQUES AMELIORATIONS ET PISTES DE REFLEXION POSSIBLES : NOS PRECONISATIONS

OPTIMISATIONS « TECHNIQUES »

❑ **Simples à mettre en œuvre**

- ✓Repenser le **positionnement** du **papier toilette**
- ✓S 'assurer de la **qualité** de la **barre escamotable**
- ✓**Eviter les obstacles au sol** à l'entrée des **toilettes** pour les personnes en **fauteuil** roulant
- ✓Mettre **plus de signalétiques** adaptées aux personnes **déficientes visuelles** *(et y intégrer systématiquement du braille)*

❑ **Plus complexe**

- ✓Rendre la **serrure des toilettes plus facile** à utiliser

FORMER ET INFORMER SUR LES NOUVEAUTES

❑ **Fournir un « mode d'emploi » sur…**

- ✓**Pictogramme et bip d'alerte**
- ✓**Serrure tactile** : utilisation et symboles
- ✓**Boutons de porte** *(emplacement)*

❑ **… en multipliant les sources d'information**

- ✓**Livrets adaptés** sur place et distribués aux associations
- ✓**Personnel Accès Plus**
- ✓Etc.

❑ **Bien identifier les poubelles pour le tri sélectif**

OPTER POUR…

❑ **Barres d'appui vertes** *(ou contraste équivalent)*

❑ **Afficheur 4 écrans**

❑ **Accès par pente**

❑ **Poignées de siège testées dans le train**

❑ **Hauteur de siège n°3 ou n°4**

❑ **Sur les sièges, points d'appui n°1 et n°2 a minima**

CONTINUER R&D SUR…

❑ **Balise sonore de la porte**

❑ **Dispositif tactile au sol**

❑ Et éventuellement, emplacement de la bande d'éveil de vigilance

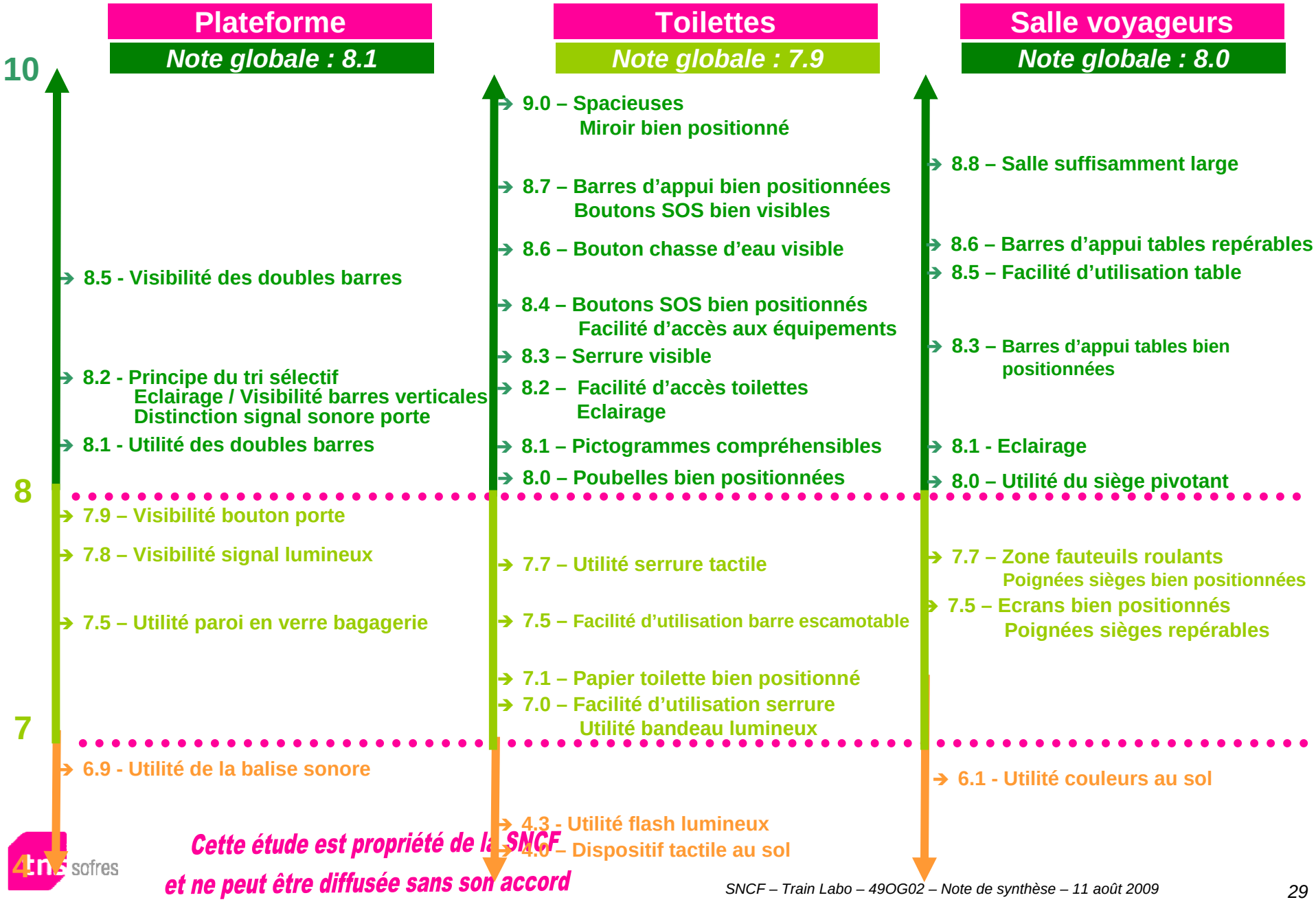
ABANDONNER…

❑ **Flash lumineux dans les toilettes** *(trop anxiogène ⇔ contre-productif)*

tns sofres

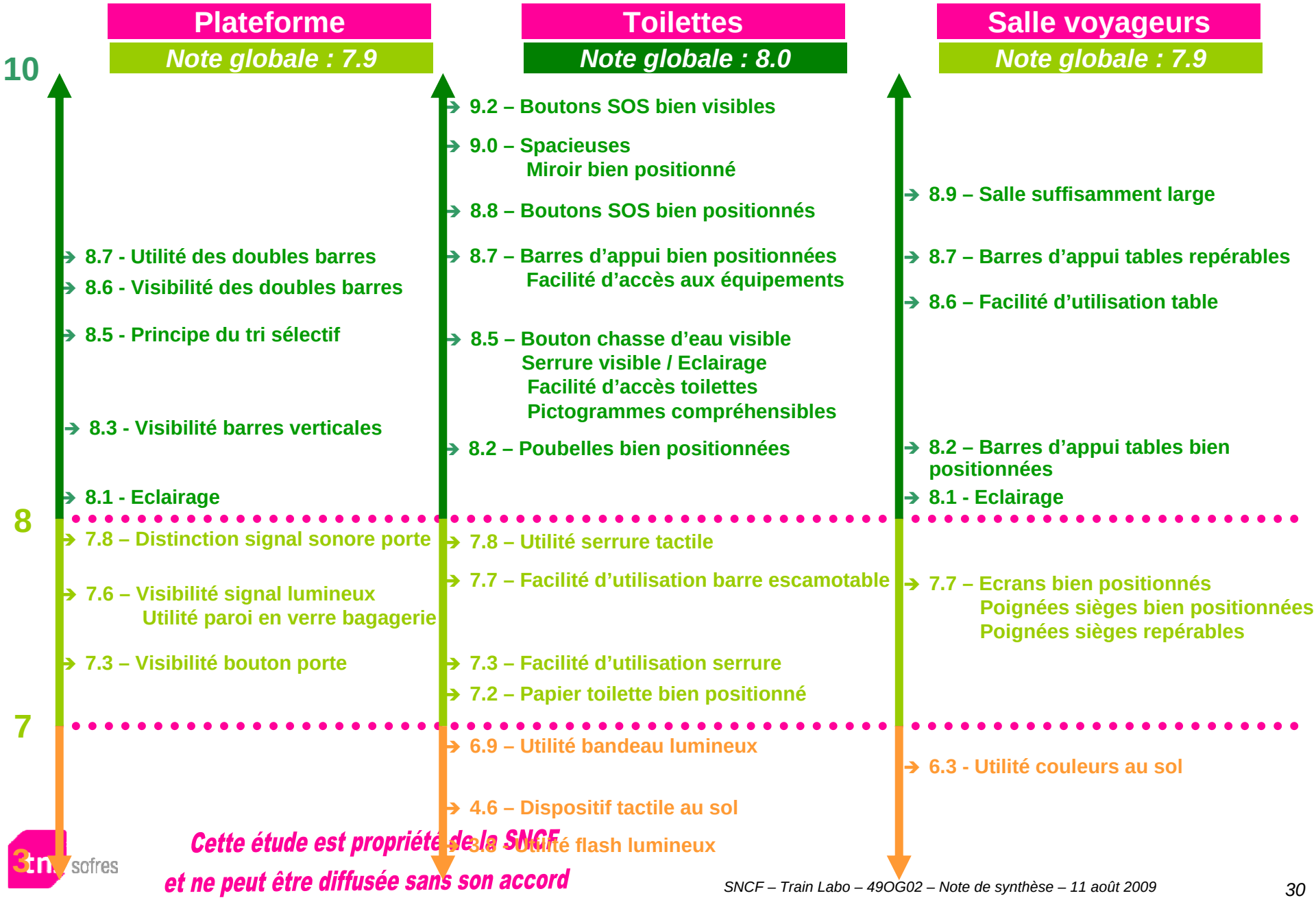
Cette étude est propriété de la SNCF et ne peut être diffusée sans son accord

Récapitulatif notes moyennes - Cible Personnes Handicapées


Plateforme
Note globale : 8.1
Toilettes
Note globale : 7.9
Salle voyageurs
Note globale : 8.0
10
8
7
9.0 – Spacieuses
Miroir bien positionné
8.8 – Salle suffisamment large
8.7 – Barres d'appui bien positionnées
Boutons SOS bien visibles
8.6 – Bouton chasse d'eau visible
8.6 – Barres d'appui tables repérables
8.5 – Facilité d'utilisation table
8.5 - Visibilité des doubles barres
8.4 – Boutons SOS bien positionnés
Facilité d'accès aux équipements
8.3 – Barres d'appui tables bien positionnées
8.3 – Serrure visible
8.2 - Principe du tri sélectif
Eclairage / Visibilité barres verticales
Distinction signal sonore porte
8.2 – Facilité d'accès toilettes
Eclairage
8.1 - Utilité des doubles barres
8.1 – Pictogrammes compréhensibles
8.1 - Eclairage
8.0 – Poubelles bien positionnées
8.0 – Utilité du siège pivotant
7.9 – Visibilité bouton porte
7.8 – Visibilité signal lumineux
7.7 – Utilité serrure tactile
7.7 – Zone fauteuils roulants
Poignées sièges bien positionnées
7.5 – Utilité paroi en verre bagagerie
7.5 – Facilité d'utilisation barre escamotable
7.5 – Ecrans bien positionnés
Poignées sièges repérables
7.1 – Papier toilette bien positionné
7.0 – Facilité d'utilisation serrure
Utilité bandeau lumineux
6.9 - Utilité de la balise sonore
6.1 - Utilité couleurs au sol
4.3 - Utilité flash lumineux
4.0 – Dispositif tactile au sol

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord

Récapitulatif notes moyennes - Cible Personnes Valides


Plateforme
Note globale : 7.9
Toilettes
Note globale : 8.0
Salle voyageurs
Note globale : 7.9
10
8
7
9.2 – Boutons SOS bien visibles
9.0 – Spacieuses
Miroir bien positionné
8.8 – Boutons SOS bien positionnés
8.9 – Salle suffisamment large
8.7 - Utilité des doubles barres
8.6 - Visibilité des doubles barres
8.7 – Barres d'appui bien positionnées
Facilité d'accès aux équipements
8.7 – Barres d'appui tables repérables
8.6 – Facilité d'utilisation table
8.5 - Principe du tri sélectif
8.5 – Bouton chasse d'eau visible
Serrure visible / Eclairage
Facilité d'accès toilettes
Pictogrammes compréhensibles
8.3 - Visibilité barres verticales
8.2 – Poubelles bien positionnées
8.2 – Barres d'appui tables bien positionnées
8.1 - Eclairage
8.1 - Eclairage
7.8 – Distinction signal sonore porte
7.8 – Utilité serrure tactile
7.7 – Facilité d'utilisation barre escamotable
7.7 – Ecrans bien positionnés
Poignées sièges bien positionnées
Poignées sièges repérables
7.6 – Visibilité signal lumineux
Utilité paroi en verre bagagerie
7.3 – Visibilité bouton porte
7.3 – Facilité d'utilisation serrure
7.2 – Papier toilette bien positionné
6.9 – Utilité bandeau lumineux
6.3 - Utilité couleurs au sol
4.6 – Dispositif tactile au sol
3.8 – Utilité flash lumineux

Cette étude est propriété de la SNCF
et ne peut être diffusée sans son accord